

## АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания услуг организации,  
осуществляющей образовательную деятельность

В какую организацию Вы обращались?

1. В который раз Вы обратились в учреждение за получением образовательных услуг?  
 впервые  
 повторно
2. Как вы оцениваете заочные способы представления информации учреждением (по телефону, e-mail и т.д.)?  
 получение информации заочно полностью удовлетворяет  
 получение информации заочное удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)
3. Как вы оцениваете очные способы представления информации учреждением (информационные стенды, вывески, указатели)?  
 получение информации очно полностью удовлетворяет  
 получение информации очное удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)
4. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления образовательных услуг?  
 хорошо информирован (а)  
 слабо информирован (а)  
 не информирован(а)
5. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления образовательных услуг? Вам здесь комфортно?  
 полностью  
 частично  
 условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)
6. Как Вы оцениваете внешнее обустройство учреждения, предоставляющего образовательные услуги (наличие автомобильной парковки для посетителей, наличие освещения и соблюдение частоты территории вокруг учреждения, наличие пандусов и т.д.)?  
 внешнее обустройство учреждения полностью удовлетворяет  
 внешнее обустройство учреждения не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)
7. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?  
 да  
 нет
8. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?  
 да, всегда и в любой ситуации  
 скорее, нет  
 абсолютно нет

9. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания в учреждении?
- качество обслуживания полностью удовлетворяет
- качество обслуживания не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет)

---

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением образовательных услуг?

- да
- нет
- пока не знаю